

ABSTRAK

Sripsi dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Adanya Cacat Barang Dalam Jual Beli *Online Shopping* Menurut UU No 8 Tahun.1999(studi di Salon Norma Production Jepara)”. Permasalahan yang akan diteliti adalah: 1) Bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami cacat benda/barang dalam jual beli *online shopping* menurut UU No.8 Tahun 1999?, 2) Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen yang mengalami kerugian atas cacat barang dalam jual beli *online shopping* menurut UU No.8 Tahun.1999?, 3) Apa hambatan-hambatan dan solusi dalam pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen yang mengalami kerugian atas cacat barang dalam jual beli *online shopping* menurut UU No. 8 Tahun 1999?

Metode penelitiannya adalah metode pendekatan Yuridis Sosiologis. Dengan metode penelitian wawancara kepada pemilik Salon Norma Production Jepara dan konsumen dari buku-buku, studi pustaka, dan hasil wawancara

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa : 1) Bentuk Perlindungan Hukum bagi Konsumen yang mengalami cacat barang/benda dalam jual beli *online shopping* menurut UU No.8 Tahun 1999 di dalam perjanjian Salon Norma Production Jepara yaitu terletak pada garansi berupa pengembalian atau penukaran barang jika barang yang diterima tidak sesuai dengan yang dipesan atau mengalami adanya cacat barang yang dinilai merugikan pihak konsumen yang telah dipesannya tersebut sebagaimana yang telah dijelaskan dalam Pasal 19 UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dalam hal ganti kerugian yang dilakukan oleh penjual kepada pembeli. 2) Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen yang mengalami kerugian atas cacat barang/benda dalam jual beli *online shopping* menurut UU No.8 Tahun 1999 di Salon Norma Production Jepara yaitu apabila barang yang di beli mengalami adanya cacat barang dan tidak sesuai dengan barang yang diinginkan maka konsumen berhak untuk mendapatkan ganti kerugian yang pantas sesuai dengan ketentuan yang berlaku. 3) Hambatan-hambatan dan solusi dalam pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen yang mengalami kerugian atas cacat barang dalam jual beli *online shopping* menurut UU No.8 Tahun 1999 di Salon Norma Production Jepara yaitu pada saat melakukan transaksi info yang diberikan kepada *reseller* kepada konsumen tiba-tiba terputus karena adanya kendala sinyal jaringan yang buruk sehingga membuat *reseller* harus mencari jaringan terlebih dahulu agar komunikasi berjalan dengan lancar, Terbatasnya gambar yang diperjual belikan lewat media sosial ada yang sudah bergambar dan ada yang juga belum bergambar yang membuat konsumen belum puas dengan gambar barang yang dipromosikan sehingga *reseller* menyiapkan semua gambar terlebih dahulu, Lamanya balasan dari *reseller* yang padat karena kesibukan atau banyaknya konsumen yang tanya lewat *chatt* harus membuat sabar konsumen untuk menunggu dan memaklumi apabila *chatt* yang dikirimnya belum di balas.

Kata kunci: Perlindungan Konsumen, Cacat Barang